

**PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL  
PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT  
SATISFACTION***

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Ekonomi (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:  
Denis Dwisatya  
NPM: 12 03 19697**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2017**

Skripsi

**PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL  
PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT  
SATISFACTION***



**Pembimbing Utama**

**Dr. J. Ellyawati, MM.**

**15 Desember 2016**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL  
PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT  
SATISFACTION***

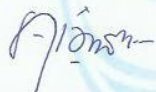
yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Denis Dwisatya**  
NPM : 120319697

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 10 Januari 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
(S1) Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Dr. J. Ellyawati, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Drs. C. Jarot Priyogutumo, MBA**



**Drs. Ign. Sukirno, MS**

**Yogyakarta, 10 Januari 2017**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

#### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL  
PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT  
SATISFACTION***

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Yang menyatakan



Denis Dwisatya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar dari awal sampai akhir. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan YME, atas segenap rahmat dan penyertaan hingga saat ini.
2. Keluarga yang tercinta, Papa, Mama, dan Cicik. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, doa, pengorbanan, dan motivasi yang selalu ada untuk penulis.
3. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM. sebagai dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Rektor beserta Dekan, Segenap Dosen dan Karyawan bagian akademik, tata usaha, bagian pengajaran, unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan tulus kepada penulis dalam menempuh studi.
5. Teman-teman satu bimbingan Nika, Karmel, Fera, Kidung, Nuli, Benjo dan Mila terima kasih yang telah banyak memberi bantuan dan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Terima kasih buat teman-teman yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi Edo, Krisnha, Phanie, David, Vincent, Anas, Dina, Nadya, Tata, Adit, dan Imma.

7. Segenap responden dari berbagai universitas yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Penulis,

Denis Dwisatya

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Aku selalu Percaya bahwa Tuhan selalu mebantu saat aku  
terpuruk, dan saya mendapatkan pengharapan olehNya.**

**Nothing to lose**

**Filipi 4 : 6**

**Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga,  
tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada  
Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan  
syukur.**

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Tuhan Yesus

Papa, Mama,dan Cicik tercinta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Konseptual .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	11
2.1.3 Pelayanan Interpersonal Medis Berbasis Pertemuan Lang-	
Sung.....	11
2.1.4 Kepuasan Pasien.....	13
2.2 Model Penelitian.....	15
2.3 Studi Penelitian Terdahulu.....	15
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Lingkup Penelitian.....	24
3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.3 Metode Pengukuran Data.....	25



3.4	Defenisi Variabel .....	25
3.5	Metode Analisis Data.....	27
3.6	Metode Pengujian Instrumen.....	28
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>		<b>31</b>
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	31
4.1.1	Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
4.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
4.1.5	Responden Berdasarkan Rumah Sakit.....	34
4.2	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	35
4.2.1	Pengaruh Layanan Medis Tatap-Muka Berbasis Interpersonal terhadap Kualitas Layanan.....	35
4.2.2	Pengaruh Layanan Medis Tatap-Muka Berbasis Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien.....	36
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien.....	37
4.2.4	Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien.....	38
4.3	Analisis Regresi Liner Berganda .....	39
4.4	Pembahasan .....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>41</b>
5.1.	Kesimpulan .....	41
5.2.	Implikasi Manajerial .....	43
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	15
------------	------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penlitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1	Definisi Variabel.....	25
Tabel 3.2	Uji Validitas.....	29
Tabel 3.3	Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Rumah Sakit.....	34
Tabel 4.6	Hasil Model Regresi Sederhana.....	35
Tabel 4.7	Hasil Model Regresi Sederhana.....	36
Tabel 4.8	Hasil Model Regresi Sederhana.....	37
Tabel 4.9	Hasil Model Regresi Sederhana.....	38
Tabel 4.10	Hasil Model Regresi Berganda.....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN 1</b>	<b>KUESIONER PENELITIAN</b>
<b>LAMPIRAN 2</b>	<b>DATA DEMOGRAFI RESPONDEN</b>
<b>LAMPIRAN 3</b>	<b>HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS</b>
<b>LAMPIRAN 4</b>	<b>HASIL DATA RESPONDEN</b>
<b>LAMPIRAN 5</b>	<b>HASIL UJI REGRESI SEDERHANA DAN LINIER BERGANDA</b>



**PENGARUH LAYANAN TATAP-MUKA BERBASIS INTERPESONAL  
PADA *SERVICE QUALITY*, *PATIENT TRUST*, DAN *PATIENT  
SATISFACTION***

**Disusun oleh:  
Denis Dwisatya  
NPM: 12 03 19697**

**Pembimbing  
Dr. J. Ellyawati, MM.**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal pada *service quality*, *patient trust*, dan *patient satisfaction* pada rumah sakit yang telah ditentukan oleh peneliti yang berada di Solo atau Yogyakarta. Penelitian ini mengambil responden dengan kriteria yang telah ditentukan dan disebarakan melalui *online*. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah 250 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *online*. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, dan kepuasan pasien, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Serta adanya pengaruh layanan tatap-muka dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien secara bersama.

**Kata Kunci :** Layanan medis tatap-muka berbasis interpersonal, kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien